



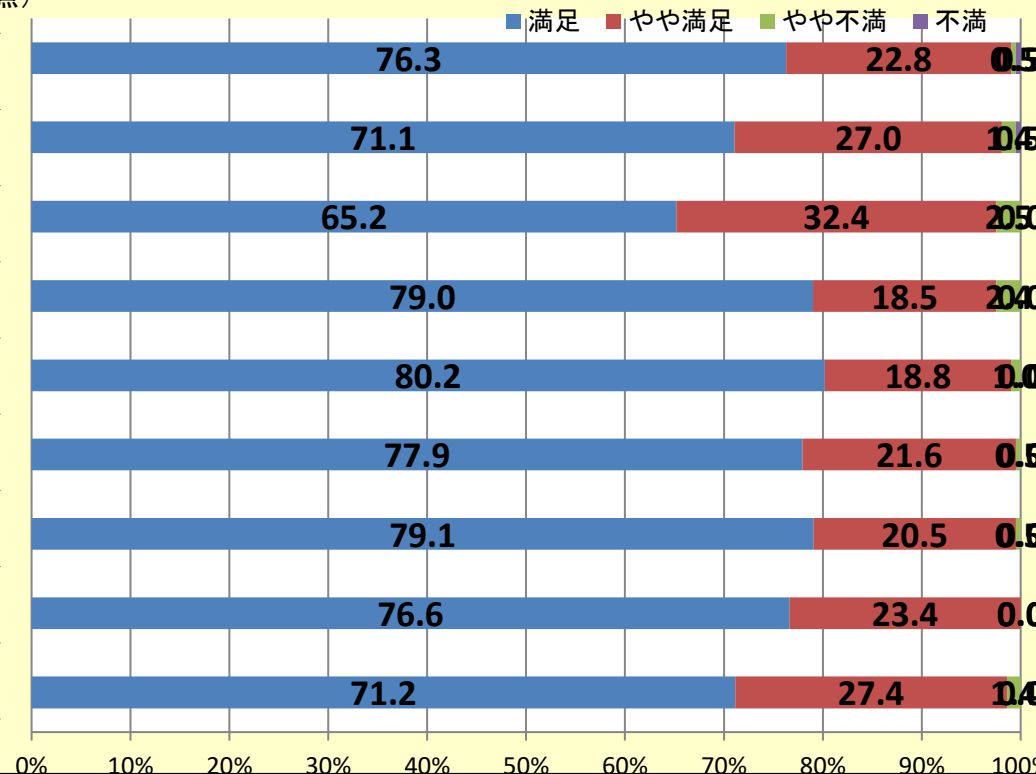
令和6年度【鶴見区社会福祉協議会】 窓口満足度調査 集計結果

実施期間：令和6年11月1日～11月30日

回答者数： 221 名

平均値(4点満点)

窓口対応の全体的な印象はいかがですか	3.7
職員に気軽に不満や要望を伝えられる雰囲気がありますか	3.7
窓口はプライバシーに配慮され話しやすく工夫されていませんか	3.6
職員の説明はわかりやすかったですか	3.8
職員はあなたの話を十分に伺い、誠実な対応をしていますか	3.8
職員はお待たせすることなくすぐに対応しましたか	3.8
職員の言葉遣いはいかがですか	3.8
職員の身だしなみはいかがですか	3.8
職員のあいさつはいかがですか	3.7



いただいたご意見等

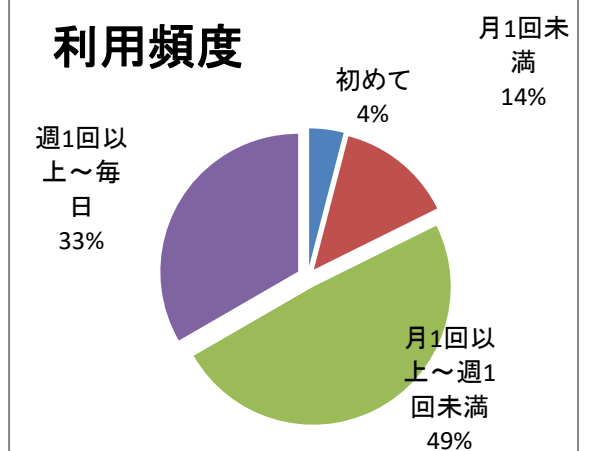
- ・いつも丁寧に対応していただいております、助かっています。
- ・いつもあいさつありがとうございます。
- ・いつもきれいな教室を提供して下さりありがとうございます。
- ・施設は清潔で明るく、冷暖房も快適です。
- ・初めて伺った”印象”が静かでおとなしい感じです。もう少し陽気に接して頂けると安心します。
- ・ご意見箱を常において欲しいです。
- ・部屋の表示をもう少し工夫してもいいと思います。

改善宣言！

～皆様のご意見をもとに次の改善を行います～

- ①利用される皆さんへの明るい挨拶を徹底し、接しやすく気持ちの良い対応を心がけます。
- ②意見箱はカウンターに常時設置しています。目立ちにくいので、わかりやすくなるよう工夫します。
- ③令和6年3月に各部屋の入口に名称表示をつけました。また、長年使用していました拠点入口付近の利用案内板(ホワイトボード)を交換し、拠点内の利用時に利用者の方が分かりやすいよう工夫しました。引き続き必要な改善は可能な範囲で取り組みます。

利用頻度



調査にご協力いただきありがとうございました。
調査期間以外でもお気づきの点がありましたら
お気軽に窓口へお申し出ください。
また、館内にご意見箱を設置しておりますので
あわせてご活用ください。